CA Service Accounting et CA Service Catalog

Notes de parution

r12.5

La présente documentation ainsi que tout programme d'aide informatique y afférant (ci-après nommés "Documentation") vous sont exclusivement fournis à titre d'information et peuvent être à tout moment modifiés ou retirés par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS PREVUES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRESENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE" SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT AUCUNE GARANTIE DE LA QUALITE MARCHANDE, D'UNE QUELCONQUE ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ETRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RESULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITE, PERTE DE DONNEES OU DE CLIENTS, ET CE MEME DANS L'HYPOTHESE OU CA AURAIT ETE EXPRESSEMENT INFORME DE LA POSSIBILITE DE LA SURVENANCE DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

La présente Documentation étant éditée par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2010 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Produits CA référencés

Ce document peut faire référence aux produits et aux composants CA suivants :

- CA Service Accounting
- CA Service Catalog
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA CMDB
- CA Service Desk Manager
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager (CA SRM)
- CA Service Assure
- CA Service Metric Analysis (CA SMA)
- CA Workflow
- Tableau de bord Administration® Quick Start™
- CA IT Process Automation Manager™ (CA IT PAM)
- CA Business Intelligence

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse http://www.ca.com/worldwide.

Table des matières

Chapitre 1 : Nouvelles fonctionnalités et améliorations 9

Outil de conception de formulaires 10
Intégration à CA IT PAM 11
Intégration à BusinessObjects Enterprise 12
Hébergement multiclient commun, conditions d'utilisation comprises 13
Accès au produit par le biais de CA Service Desk Manager 13
SLA de demandes, calendriers d'interruptions et heures ouvrables 14
Mise en attente et reprise de demandes 15
Annulation de demandes 16
Demandes personnalisées pour des recherches de demandes avancées 16
Groupes définis par l'utilisateur 17
Améliorations des demandes de l'utilisateur 17
Remplacement du super utilisateur CA Workflow par un paramètre de configuration 18
Formulaires système actualisés 18
Nom, ID et ID de connexion d'une unité business 19

Chapitre 2 : Documentation 21

Documentation 21
Bibliothèque CA 22
Numéros de version affectés à la documentation 23

Chapitre 3 : Informations sur les systèmes 25

Systèmes d'exploitation pris en charge 25
Configuration système requise 25
    Navigateurs 25
    Base de données 26
Configuration matérielle requise 26
    Configuration matérielle requise pour une installation indépendante 27
    Configuration matérielle requise pour l'installation répartie 27
    Configuration matérielle requise pour le serveur SGBD 28
Configuration logicielle requise 28
    Configuration logicielle requise pour le serveur Web 28
    Configuration logicielle requise pour le serveur de base de données 29
    Configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution 29
    Configuration logicielle requise pour les composants communs de CA 29
Intégration facultative à d'autres produits CA 30

Configuration requise sur les clients 31

Chapitre 4 : Remarques et configuration requise relatives à l'installation 33

Remarques générales et configuration requise 33
Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée 35
Remarques et configuration requise relatives au partage réseau 35

Chapitre 5 : Remarques générales 37

Prise en charge internationale 37
Remarques sur la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions 39
Chargement et configuration du contenu de CA IT PAM 41
Remarques sur la localisation 44
    Localisation de la liste de valeurs et des données de rapport des invites 44
    Localisation de noms d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rapports 45
Correctifs publiés 45

Chapitre 6 : Mises à jour de la documentation 47

Chapitre 7 : Problèmes connus 49

Données endommagées renvoyées par la SGBD Oracle 50
Redémarrage de l'ordinateur après la migration 50
Actions désactivées après la mise à niveau 51
Action CA IT PAM désactivée 51
Impossible d'affecter des modèles CA APM 52
Conflit entre la mise en cluster, l'équilibrage de la charge et l'authentification NTLM 53
Connexion impossible à CA EEM après une mise à niveau 54
Impossible de créer des demandes de changement lorsque l'hébergement multipropriété est actif 54
Ne déplacez pas les clients hébergés 55
Echec des mises à niveau sous Windows 2008 56
Valeurs manquantes dans les rapports 57
Recréation des exercices financiers annuels après la migration 57
Champs numériques des systèmes d'exploitation localisés 57
Lorsque le fichier Web.xml nécessite une mise à jour manuelle 57
Impossible d'installer ensembles CA Service View et le serveur Oracle 58
Etat de disponibilité des dossiers 58
Problèmes d'interface utilisateur avec la page Service Desk, pour les intégrations de WebLogic 58
Problèmes avec les protocoles LDAP, NTLM et HTTPS, pour les intégrations de WebLogic 58
Système d'exploitation en anglais requis pour les intégrations de WebLogic 58
Champs Nvarchar dans des rapports 59

Intégration à CA APM à l'aide d'Oracle 59
Dossiers restants après une désinstallation 59
Respect de la casse pour le CA MDB sur Oracle 59
Erreurs liées au paramètre Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement 60
Impossible de générer des rapports hors ligne au format PDF 60
Duplication du contenu de la présentation prédéfinie d'un rapport après une mise à niveau 61
Problèmes de suspension de service souscrit 61
Certains liens hypertexte vers des sites Web non CA risquent de ne pas fonctionner 61
Le contenu de l'aide risque de s'afficher à la place d'une rubrique d'aide spécifique 61
Possibilité de blocage des demandes exécutées qui sont annulées 62
Possibilité d'échec de la mise à niveau de la MDB pendant une mise à niveau de Service View 62
La relance des actions qui ont échoué ne fonctionne pas 62
Les événements peuvent être désactivés après la mise à niveau 63
Echec de l'installation de l'application CA EEM 63
Champs manquants dans l'IDE de CA Workflow avec le protocole JNLP sous Macintosh 63
Exécution en attente de CA IT PAM : risque d'omission de notifications 64
Problème éventuel de formatage du contenu publié 64
Messages d'alerte système en anglais 64
L'impression par lots ne fonctionne pas avec Mozilla Firefox 65
Affichage large des cellules avec Apple Safari 65
Traitement des chiffres exprimés en yen 65

Chapitre 1 : Nouvelles fonctionnalités et améliorations

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Outil de conception de formulaires (page 10)
Intégration à CA IT PAM (page 11)
Intégration à BusinessObjects Enterprise (page 12)
Hébergement multiclient commun, conditions d'utilisation comprises (page 13)
Accès au produit par le biais de CA Service Desk Manager (page 13)
SLA de demandes, calendriers d'interruptions et heures ouvrables (page 14)
Mise en attente et reprise de demandes (page 15)
Annulation de demandes (page 16)
Demandes personnalisées pour des recherches de demandes avancées (page 16)
Groupes définis par l'utilisateur (page 17)
Améliorations des demandes de l'utilisateur (page 17)
Remplacement du super utilisateur CA Workflow par un paramètre de configuration (page 18)
Formulaires système actualisés (page 18)
Nom, ID et ID de connexion d'une unité business (page 19)

Outil de conception de formulaires

CA Service Management r12.5 dispose d'un outil de conception de formulaires que vous pouvez utiliser pour créer et gérer des formulaires dans CA Service Management. Vous pouvez utiliser les formulaires de l'outil de conception de formulaires et CA Workflow dans le même service.

Vous pouvez ajouter et configurer des éléments (par ex. champs de texte, zones de texte avec des cases à cocher ou des boutons radio, groupes de boutons radio, groupes de sélection, champs de date, images, champs de recherche, etc.) dans un nouveau formulaire ou dans un formulaire existant dans l'outil de conception de formulaires. Pour tous les éléments, définissez les attributs HTML obligatoires et facultatifs.

Les attributs HTML facultatifs comprennent les expressions JavaScript que vous pouvez utiliser pour remplir, masquer ou désactiver des champs automatiquement en fonction du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur connecté, du statut de la demande ou d'autres conditions que vous définissez. Vous pouvez également utiliser des expressions JavaScript pour valider le format de certains types de données saisies par l'utilisateur, notamment les numéros de cartes de crédit, les numéros de sécurité sociale, les numéros de téléphone et d'autre données courantes.

Pour tous les éléments, vous pouvez définir des attributs JavaScripts facultatifs permettant d'exécuter des fonctions avancées, par exemple pré-remplir des champs automatiquement, remplir des champs en fonction des données saisies par l'utilisateur, relier des champs dans deux formulaires afin de les mette à jour simultanément et d'autres tâches accomplies en utilisant des fonctions JavaScript prédéfinies ou personnalisées.

L'outil de conception de formulaires dispose également de formulaires système (page 18) mis à jour, intitulés Informations générales et Informations de demande, que les administrateurs peuvent configurer.

Pour plus d'informations sur la création et la gestion des formulaires de l'outil de conception de formulaires, consultez le *Manuel d'administration*.

Intégration à CA IT PAM

CA IT PAM 2.2 est une nouvelle intégration facultative pour CA Service Management r12.5, qui permet d'approuver et d'exécuter les demandes de CA Service Management en toute simplicité.

CA IT PAM utilise les processus graphiques créés par les administrateurs système pour exécuter des processus opérationnels automatiquement. Il prend en charge un environnement de développement et administratif entièrement intégré pour gérer, créer et configurer des composants de CA IT PAM sur votre système. CA IT PAM prend également en charge les applications clientes qui permettent aux opérateurs et au personnel de planifier, de démarrer et de surveiller des processus automatisés. CA IT PAM comporte des outils graphiques efficaces pour afficher, surveiller et déboguer des processus lors de leur exécution.

Dans CA IT PAM, les opérateurs définissent des politiques et des règles pour les processus gérés automatiquement (configuration, surveillance, optimisation, réparation et protection). En intégrant les personnes, les processus et la technologie d'une entreprise de manière directe et automatisée, celle-ci peut réduire les coûts d'exploitation, améliorer la productivité de son personnel et proposer des services de meilleure qualité.

Pour plus d'informations sur l'intégration entre CA Service Management et CA IT PAM, consultez le *Manuel d'intégration*. Pour des informations complémentaires sur CA IT PAM, consultez la documentation de CA IT PAM. La documentation de CA IT PAM est fournie sur les supports d'installation de CA IT PAM, qui sont inclus dans ceux de CA Service Management.

Intégration à BusinessObjects Enterprise

CA Service Management r12.5 dispose d'une intégration facultative à SAP BusinessObjects Enterprise XI 3.1 (BusinessObjects Enterprise).

CA Business Intelligence est un ensemble de logiciels de génération de rapports et d'analyse utilisé par plusieurs produits CA pour présenter des informations et appuyer des décisions opérationnelles. Les produits CA utilisent CA Business Intelligence pour intégrer, analyser, puis présenter des informations essentielles, nécessaires pour gérer efficacement le système informatique de l'entreprise.

CA Business Intelligence dispose de BusinessObjects Enterprise, une suite complète d'outils de gestion de l'information, de génération de rapports et d'outils de demandes et d'analyse. CA Business Intelligence installe SAP BusinessObjects Enterprise XI en tant que composant autonome. BusinessObjects Enterprise XI 3.1, que CA Business Intelligence développe sous forme de progiciel et distribue, est un système de génération de rapports sur l'intelligence commerciale flexible, extensible et fiable, qui peut être intégré judicieusement dans votre infrastructure informatique.

Le logiciel Crystal Reports ® (un cadre commun de génération de rapports de Business Objects répondant aux besoins de génération de rapports des entreprises) permet aux produits CA de générer des rapports via la visionneuse BusinessObjects Enterprise Crystal Reports, avec le logiciel BusinessObjects Web Intelligence® (un outil de demande et d'analyse ad hoc puissant permettant d'accéder facilement aux données, de les explorer et d'interagir avec elles). CA offre aux utilisateurs de l'unité business d'autres possibilités puissantes et ad-hoc de génération de services automatiques.

Pour plus d'informations sur l'intégration entre CA Service Management et BusinessObjects Enterprise, consultez le *Manuel d'intégration*. Pour des informations complémentaires surBusinessObjects Enterprise, consultez la documentation de BusinessObjects Enterprise. La documentation de BusinessObjects Enterprise est fournie sur les supports d'installation de BusinessObjects Enterprise, qui sont inclus dans ceux de CA Service Management.

Hébergement multiclient commun, conditions d'utilisation comprises

Dans CA Service Management r12.5, l'intégration existante à CA Service Desk est étendue pour inclure l'hébergement multiclient commun. Dans le cadre de l'hébergement multiclient commun, CA Service Management et CA Service Desk r12.5 partagent la même structure de client hébergé (unité business), notamment les mêmes attributs communs à chaque client hébergé.

L'hébergement multiclient commun vous permet d'utiliser CA Service Desk comme outil d'administration unique pour la création de clients hébergés et pour leur gestion simultanée pour CA Service Management et CA Service Desk. L'utilisation de l'hébergement multiclient commun requiert un travail de configuration dans les deux produits.

Si vous choisissez d'utiliser l'hébergement multiclient commun, vous créez et vous gérez les clients hébergés de CA Service Management indirectement, par l'intermédiaire de CA Service Desk. Vous modifiez également les attributs communs des clients hébergés de CA Service Management par le biais de CA Service Desk. Toutefois, vous pouvez toujours modifier les attributs spécifiques à CA Service Management des clients hébergés directement dans CA Service Management.

Lorsque l'hébergement multiclient commun est activé, vous pouvez configurer CA Service Management pour qu'il utilise les conditions d'utilisation configurées dans CA Service Desk. Dans ce cas, les utilisateurs qui tentent de se connecter à CA Service Management sont invités à accepter les conditions d'utilisation définies dans CA Service Desk (s'il y en a) comme condition préalable à leur accès à CA Service Management. Si les utilisateurs essayant de se connecter à CA Service Management reçoivent une invite relative aux conditions d'utilisation, mais qu'ils ne les acceptent pas, ils ne peuvent pas accéder à CA Service Management.

Pour plus d'informations sur l'hébergement multiclient commun, consultez le *Manuel d'administration*.

Accès au produit par le biais de CA Service Desk Manager

Lorsque CA Service Management r12.5 et CA Service Desk r12.5 sont intégrés, les utilisateurs de CA Service Desk peuvent accéder à CA Service Management directement via l'interface de CA Service Desk. Pour fournir cet accès, les administrateurs de CA Service Desk doivent configurer CA Service Desk en utilisant son point d'entrée unique (également appelé page d'entrée commune). Pour plus d'informations, consultez la documentation de CA Service Desk r12.5.

SLA de demandes, calendriers d'interruptions et heures ouvrables

CA Service Management r12.5 dispose des fonctions d'accords sur les niveaux de service de demandes (SLA de demandes), de calendriers d'interruptions et d'heures ouvrables.

CA Service Catalog permet aux administrateurs de créer des SLA d'une demande pour vérifier si les options de service d'une demande sont traitées dans le délai que vous spécifiez. Vos SLA spécifient les délais d'avertissement et de violation pour l'option de service sélectionnée. Le SLA d'une demande unique définit la durée autorisée entre les statuts spécifiés, par exemple, le temps nécessaire pour passer de Soumis à Approuvé ou d'Approuvé à Terminé.

Pour chaque SLA d'une demande, spécifiez les statuts de début et de fin à surveiller, la durée avant d'atteindre les seuils d'avertissement et de violation, le niveau de conformité prévu et des paramètres associés. La définition de seuils d'avertissement et de violation d'un SLA permet aux fournisseurs de services de suivre la progression d'une demande. Les données d'un SLA d'une demande sont également stockées dans la base de données de CA Service Management, ce qui permet de les inclure dans des rapports.

La surveillance d'un délai d'avertissement ou de violation d'un SLA (durée de SLA) démarre et s'arrête en fonction des heures de service définies par les spécifications de *calendriers d'interruptions* et d'*heures ouvrables* associées au service. Les administrateurs peuvent associer *une* spécification de calendrier d'interruptions et *une* spécification d'heures ouvrables à chaque service. Configurez des calendriers d'interruptions pour définir des dates spécifiques, telles que des vacances et des week-ends, lorsque la durée du SLA n'est *pas* surveillée. A l'inverse, définissez des heures ouvrables pour indiquer les jours et les heures de service régulièrement planifiés (par ex. du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00) lorsque la durée du SLA *est* surveillée. Les heures ouvrables ne s'appliquent pas aux jours indiqués sur le calendrier d'interruptions.

En outre, vous pouvez définir des actions automatisées à démarrer lorsque le SLA d'une demande atteint le statut d'avertissement ou de violation. Ces actions incluent une action prédéfinie d'envoi de messages d'alerte par courriel.

Remarque : Les SLA de demandes sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux de la qualité de service (SLA de QoS) sont uniquement disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Service Assure. Au besoin, les termes SLA d'une demande et accord sur les niveaux de service QoS sont tous deux utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Pour plus d'informations à propos des SLA de demandes, des calendriers d'interruptions et des heures ouvrables, consultez le *Manuel d'administration*.

Mise en attente et reprise de demandes

CA Service Management r12.5 dispose d'une fonction permettant de mettre une demande en attente et de la reprendre. Les administrateurs de CA Service Management et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent mettre en attente les types de demandes suivants :

- Une demande complète
- Un ou plusieurs services d'une demande
- Une ou plusieurs options de service d'un service

Lorsque des demandes, des services ou des options de service sont mis en attente, toute personne surveillant une demande sait clairement que leur traitement a été *intentionnellement* suspendu pendant un certain temps. Lorsqu'elles sont reprises, les options de service qui étaient en attente reprennent temporairement un statut Reprendre avant de repasser automatiquement au statut qu'elles avaient avant leur mise en attente.

Il est utile de contrôler le statut Reprendre à des fins d'historique et pour vous aider à configurer des règles et des actions CA Service Management facultatives, le traitement automatisé en utilisant CA IT PAM ou les notifications automatiques par courriel.

La mise en attente et la reprise des demandes est réservée aux administrateurs de CA Service Management et aux utilisateurs CA Service Management possédant les droits de contrôle d'accès requis. Les administrateurs définissent dans le gestionnaire de services une option de contrôle d'accès indiquant quels rôles peuvent mettre en attente et reprendre les demandes en attente d'une action attribuées à d'autres utilisateurs.

Pour plus d'informations à propos de la mise en attente et de la reprise de demandes, consultez le *Manuel d'administration*.

Annulation de demandes

CA Service Management r12.5 dispose d'une fonction permettant d'annuler des demandes. Les administrateurs de CA Service Management et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent afficher le bouton Annuler pour les demandes et l'utiliser pour annuler des demandes individuelles. Vous devrez peut-être annuler une demande pour une ou plusieurs raisons, si par exemple le demandeur a demandé des éléments incorrects ou s'il ne veut plus ou n'a plus besoin des éléments demandés.

Les administrateurs définissent dans le générateur de services des options de contrôle d'accès pour indiquer quels rôles peuvent annuler des demandes et définir le statut jusqu'auquel une demande peut être annulée. Lorsque la demande atteint ce statut, elle ne peut pas être annulée.

Pour plus d'informations à propos des demandes d'annulation, consultez le *Manuel d'administration*.

Demandes personnalisées pour des recherches de demandes avancées

Dans CA Service Management r12.5, vous pouvez créer des demandes personnalisées pour des recherches de demandes avancées. Lorsque les utilisateurs cliquent sur Accueil > Demandes, puis sur Recherche avancée, celles-ci apparaissent dans la zone Requête de la page Demandes de recherche avancée. Les catégories personnalisées et les requêtes prédéfinies sont répertoriées ensembles dans la zone Requête.

Pour les demandes personnalisées, vous pouvez attribuer à l'utilisateur une icône de recherche (loupe) en regard du champ de saisie sur laquelle il clique pour sélectionner une valeur dans une fenêtre contextuelle que vous créez.

Dans le cadre du processus de création de requêtes personnalisées, vous pouvez créer une variable de texte, de date ou de liste ainsi que des étiquettes que les utilisateurs voient sous forme de valeurs de liste dans la zone de liste de la page Demandes de recherche avancée.

Exemples : création d'une demande nommée Téléphone pour rechercher les demandes relatives à un numéro de téléphone spécifique ou création d'une demande nommée Ordinateur portable pour rechercher les demandes relatives à un modèle d'ordinateur portable spécifique.

Pour plus d'informations sur la création de demandes personnalisées relatives à des recherches avancées de demandes, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Groupes définis par l'utilisateur

CA Service Management r12.5 dispose de groupes définis par l'utilisateur. Il s'agit de groupes que vous créez dans votre répertoire externe (si vous en possédez un) ou dans CA EEM.

Vous pouvez les créer dans CA EEM pour pouvoir appliquer la même action à plusieurs utilisateurs de CA Service Management simultanément au lieu de les modifier un par un. Ils sont ensuite disponibles dans CA Service Management et vous pouvez les gérer à peu près comme un utilisateur unique.

L'une des applications la plus importante d'administration des groupes définis par l'utilisateur consiste à attribuer des autorisations à des services, à des rapports et à d'autre objets relatifs aux groupes définis par l'utilisateur. Lorsque vous définissiez ces autorisations, ces paramètres sont appliqués à tous les utilisateurs du groupe. Par exemple, vous voudrez peut-être affecter un accès en lecture et en écriture à un service à un groupe de quelques personnes. A l'inverse, vous voudrez peut-être affecter un accès en lecture seule à ce service à un ou plusieurs groupes composés de centaines, voire de milliers d'utilisateurs. Vous pouvez donc utiliser les groupes définis par l'utilisateur pour regrouper des utilisateurs d'après leur fonction et leur objectif.

Pour plus d'informations à propos des groupes définis par l'utilisateur, consultez le chapitre "Interaction à CA EEM" dans le *Manuel d'intégration*.

Améliorations des demandes de l'utilisateur

CA Service Management r12.5 apporte les améliorations suivantes aux demandes de l'utilisateur.

- Les utilisateurs peuvent créer, personnaliser et envoyer une demande sur une seule page. Ils doivent donc naviguer moins et cliquer sur moins d'options que dans les versions précédentes, ce qui permet de créer et d'envoyer les demandes plus rapidement.

  Pour plus d'informations sur ce processus, consultez le chapitre "Utilisation de CA Service Catalog pour les utilisateurs de catalogue" dans le *Manuel d'administration*.

- En utilisant un paramètre de configuration du générateur de services, les administrateurs peuvent configurer la disposition des demandes des utilisateurs pour qu'ils utilisent une présentation standard ou une grille.

  Pour plus d'informations à propos de cette amélioration, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Remplacement du super utilisateur CA Workflow par un paramètre de configuration

Dans CA Service Management r12, les utilisateurs avaient besoin d'un rôle de super utilisateur CA Workflow pour approuver, rejeter, exécuter ou transférer les demandes en attente d'une action d'autres utilisateurs. DansCA Service Management r12.5, un paramètre de configuration du générateur de services appelé Contrôle d’accès : action de proxy remplace cette nécessité. Pour plus d'informations à ce propos, consultez le *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations à propos de la réalisation des tâches associées, consultez le *Manuel d'administration*.

Formulaires système actualisés

Dans CA Service Catalog r12.5, les options de configuration suivantes ont été supprimées du générateur de services

Contrôle d'accès : afficher les informations de livraison

Contrôle d'accès : afficher des informations complémentaires

Dans les anciennes versions, ces options contrôlaient les rôles qui pouvaient afficher et modifier les formulaires Informations de livraison et Informations complémentaires. Dans CA Service Catalog r12.5, les formulaires Informations de livraison et Informations complémentaires des anciennes versions sont remplacés par les formulaires Informations de demande. Pour connaître les rôles autorisés à visualiser ces sections dans le formulaire Informations de demande, personnalisez ce dernier dans l'outil de conception de formulaires et actualisez les expressions JavaScript des champs Informations supplémentaires et Informations de livraison du formulaire.

Pour plus d'informations à propos de ces formulaires, consultez le *Manuel d'administration*.

Nom, ID et ID de connexion d'une unité business

Les unités business de CA Service Management r12.5 disposent des propriétés suivantes, similaires mais différentes, qui apparaissent sur l'interface utilisateur et sont utilisées dans le produit. Nous les expliquons ici afin de les clarifier et d'éviter ainsi des confusions lors de l'utilisation du produit. Pour afficher ces champs ensembles dans le produit, éditez une unité business existante ou ajoutez-en une nouvelle comme expliqué dans le *Manuel d'administration*.

Nom de l'unité business

Spécifie le nom de l'unité business. Cette propriété a été actualisée dans cette version. Si vous utilisez l'hébergement de plusieurs clients communs (page 13), cette propriété est en lecture seule. Si vous utilisez l'administration de clients hébergés autonomes, vous pouvez modifier cette propriété. La valeur Nom de l'unité business est utilisée dans toute l'interface utilisateur, ainsi que dans l'ensemble des rapports et des factures.

ID de connexion de l'unité business

Spécifie la valeur utilisée pour vous connecter à votre unité business (sauf pour l'unité business du fournisseur de services). Vous spécifiez cette valeur dans le champ Unité business de la fenêtre de connexion de CA Service Management pour vous connecter à une unité business spécifique. Vous l'utilisez également lorsque vous exécutez des commandes d'importation et d'exportation ixutil.

L'ID de connexion de l'unité business est nouvelle pour cette version et est toujours modifiable si vous utilisez l'administration de plusieurs clients hébergés communs ou l'administration de clients hébergés autonomes.

Si vous mettez le système à niveau, cette propriété est définie pour l'ID de l'unité business, et vous pouvez éventuellement la modifier une fois la mise à niveau terminée.

ID de l'unité business

Pour toutes les unités business sauf celle du *fournisseur de services*, cette propriété spécifie une valeur générée automatiquement, en lecture seule, que vous pouvez utiliser uniquement pour référence, que vous soyez en mode d'administration de plusieurs clients hébergés communs ou de clients hébergés autonomes. Cette propriété a été mise à jour pour cette version, elle réalisait auparavant la fonction du nouveau champ ID de connexion de l'unité business.

Vous spécifiez l'ID de l'unité business du fournisseur de services pendant l'installation de Vue Service. La valeur que vous saisissez pour l'ID de l'unité business devient également la valeur du nom et de l'ID de connexion de cette unité business. Après l'installation, vous ne pouvez pas modifier l'ID de l'unité business du fournisseur de services, mais vous pouvez éventuellement modifier son nom et son ID de connexion.

Après avoir créé une unité business (y compris l'unité business du fournisseur de services), CA Service Management ajoute automatiquement en lecture seule le champ Unité business à cette section. Si nécessaire, spécifiez l'ID de l'unité business pour référence, si par exemple vous avez besoin de créer un fichier de mappage de clients hébergés communs pendant l'implémentation de l'hébergement de plusieurs clients communs. Vous pouvez également référencer l'ID de l'unité business pendant l'utilisation des services Web.

Chapitre 2 : Documentation

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Documentation (page 21)
Bibliothèque CA (page 22)
Numéros de version affectés à la documentation (page 23)

Documentation

Tous les manuels sont fournis aux formats HTML *et* PDF. Manuels disponibles pour ce produit :

- Manuel d'implémentation
- Manuel d'administration
- Manuel d'intégration
- Notes de parution
- Manuel de référence
- Fichier Readme (si nécessaire)
- Présentation de CA MDB
- Manuel d'implémentation de CA Business Intelligence
- Manuel de référence de l'API de CA Workflow

Pour obtenir des résultats optimaux, accédez à ces manuels par l'intermédiaire de la bibliothèque CA (page 22).

CA IT PAM 2.2 et BusinessObjects Enterprise 3.1 sont deux nouvelles intégrations facultatives de CA Service Management.

Pour plus d'informations sur l'intégration entre CA Service Management et ces produits, consultez le *Manuel d'intégration*.

Pour des informations complémentaires sur CA IT PAM, consultez la documentation de CA IT PAM. La documentation de CA IT PAM est fournie sur les supports d'installation de CA IT PAM, qui sont inclus dans ceux de CA Service Management.

Pour de plus amples détails à propos de BusinessObjects Enterprise, consultez la documentation de BusinessObjects Enterprise. La documentation de BusinessObjects Enterprise est fournie sur les supports d'installation de BusinessObjects Enterprise, qui sont inclus dans ceux de CA Service Management.

Bibliothèque CA

La bibliothèque CA dispose de toute la documentation (page 21) produit, aux formats HTML et PDF conformes à la section 508. Dans la bibliothèque CA vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- Afficher et rechercher des manuels au format HTML ou PDF.
- Utiliser le champ Rechercher, en haut à droite, pour rechercher tous les manuels au format HTML.

  Remarque : Cette option s'applique aux manuels uniquement en anglais qui ne sont pas localisés.
- Affichage, option de recherche et impression de manuels spécifiques ouverts dans Adobe Reader à l'aide de l'option Version imprimable Si Adobe Reader n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez utiliser le lien Télécharger Adobe Reader, dans la section Autre informations de la bibliothèque CA, pour télécharger Adobe Reader et l'installer.

Pour ouvrir la bibliothèque CA, réalisez l'une des actions suivantes :

- Installez CA Service Management. Les supports d'installation de CA Service Management installent automatiquement la bibliothèque CA.
- Copiez tous les éléments du sous-dossier \locale provenant des supports d'installation ou d'une installation de produit sur votre ordinateur local.
- Téléchargez une version compressée (WinZip) de la bibliothèque CA depuis le support CA en ligne et décompressez-la.

Pour ouvrir la bibliothèque depuis l'interface graphique de CA Service Management, sélectionnez l'options Outils dans Administration. Cliquez sur Liens (sous Menu) dans la page Outils. Sélectionnez Documentation > Bibliothèque dans la page Liens.

Pour ouvrir la bibliothèque en dehors de l'interface graphique de CA Service Management, procédez de l'une des manières suivantes.

- Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer, double-cliquez sur le fichier Bookshelf.hta.
- Si vous utilisez Mozilla Firefox ou Safari, double-cliquez sur le fichier Bookshelf.html.
- Dans la section de CA Service Management du menu Démarrer de Windows, cliquez sur le lien Bibliothèque CA.

La documentation à jour de CA Service Management est disponible sur http://ca.com/support.

Numéros de version affectés à la documentation

Il se peut que le numéro de version figurant sur la page de titre d'un document ne corresponde pas au numéro de version actuel du produit ; cependant, toute la documentation fournie avec le produit (quel que soit le numéro de version apparaissant sur la page de titre) prendra en charge l'utilisation de la version actuelle du produit. Le numéro de version est modifié uniquement lorsqu'une partie importante d'un document change pour incorporer une mise à jour ou la nouvelle version d'un produit. Si aucune modification importante n'est apportée à un document, le numéro de version ne change pas. Par exemple, un document relatif à la version r11.2 peut être valide pour la version r12, voire r12.5. La bibliothèque de la documentation indique toujours le numéro de version actuelle d'un produit.

Quelquefois, la documentation est mise à jour même s'il ne s'agit pas d'une nouvelle version ou d'une mise à jour de produit. Nous mettons à jour le numéro d'édition sur la page de garde pour indiquer un changement mineur dans la documentation qui reste valide pour toutes les versions qu'elle prend en charge. Les premières éditions n'ont pas de numéro d'édition.

Chapitre 3 : Informations sur les systèmes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Systèmes d'exploitation pris en charge (page 25)
Configuration système requise (page 25)
Configuration matérielle requise (page 26)
Configuration logicielle requise (page 28)
Intégration facultative à d'autres produits CA (page 30)
Configuration requise sur les clients (page 31)

Systèmes d'exploitation pris en charge

CA Service Catalog et CA Service Accounting prennent en charge les systèmes d'exploitation suivants pour les composants d'application et les systèmes de gestion de base de données :

- Microsoft Windows 2003 Server – Standard et Enterprise
- Microsoft Windows 2008 Server – Standard et Enterprise
- Microsoft Windows 2008 R2 Server – Standard et Enterprise

Configuration système requise

Les configurations minimales suivantes sont nécessaires pour l'installation et l'exécution de CA Service Management.

Navigateurs

- Microsoft Internet Explorer 6.0 avec SP2 ou un Service Pack plus récent
- Microsoft Internet Explorer 7.0 ou 8.0 avec le Service Pack le plus récent
- Mozilla Firefox 3.5
- Apple Safari 3.5 sous Windows

Base de données

Au moment de la publication, CA Service Management prend en charge le logiciel SGBD suivant.

Important : Si vous utilisez actuellement une version d'Oracle ou de SQL Server qui n'est pas prise en charge par CA Service Managementr12.5, vous devez sauvegarder la base de données et installer une version prise en charge du logiciel SGBD *avant* d'installer CA Service Management r12.5. Dans certains cas, au lieu de procéder directement à la *mise à niveau* de l'ancienne version du SGBD vers une version prise en charge, il peut être nécessaire de *désinstaller* la version existante du SGBD et d'installer intégralement la nouvelle version. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du SGBD.

- MS SQL Server Enterprise Edition 2005 exécuté sous Windows 2003 Server
- MS SQL Server Enterprise Edition 2008 exécuté sous Windows 2008 Server
- Oracle 10g (10.2) or 11g exécuté sous Windows Server 2003, Windows Server 2008, Solaris ou Linux comme suit :
  - Oracle 10g ou 11g (32 bits) sous Windows Server 2003 ou Windows Server 2008
  - Oracle 10g ou 11g (64 bits) sous Windows Server 2003 ou Windows Server 2008
  - Oracle 10 g ou 11g (32 bits) sous RedHat Linux 4.0 Advanced Server (32 bits)
  - Oracle 10 g ou 11g (64 bits) sous RedHat Linux 4.0 Advanced Server (64 bits)
  - Oracle 10 g (64 bits) sur Solaris SPARC (64 bits)
  - Oracle 11 g R2 (64 bits) sur Solaris SPARC (64 bits)

Remarque : Pour connaître les autres versions ou service packs pouvant être pris en charge après la date de disponibilité générale, consultez la matrice de certification pour CA Service Accounting et CA Service Catalog sur le site http://ca.com/worldwide.

Configuration matérielle requise

Vérifiez attentivement la configuration matérielle avant d'installer CA Service Management, les composants associés et le logiciel SGBD.

Configuration matérielle requise pour une installation indépendante

Important : Lors d'une installation indépendante, vous installez les serveurs d'application CA (CA Service Catalog, CA Service Accounting et CA Workflow) sur un seul ordinateur. L'exécution d'une installation autonome est possible mais *déconseillée*. Les installations indépendantes doivent être *réservées* aux opérations de stockage intermédiaire, de développement, de preuve de concept et de test. Elles sont *déconseillées* pour la production.

La configuration matérielle requise pour les installations indépendantes est la suivante.

- UC : plate-forme Intel, processeur de 3 GHz ou plus, multiprocesseur recommandés
- Mémoire : 4 Go minimum recommandés
- Disque dur : 80 Go minimum avec un espace disponible d'au moins 4 Go. La quantité d'espace disponible requise dépend du nombre de fichiers journaux et de la quantité de données à stocker dans la base de données.

  Disque dur SCSI à haute vitesse (Ultra 3 SCSI)

Configuration matérielle requise pour l'installation répartie

Important : Pour la production, il est *fortement* recommandé d'exécuter une installation répartie. Dans une installation répartie, vous installez chaque serveur d'applications CA requis sur un ordinateur distinct. Par exemple, installez CA Service Catalog sur le serveur 1, CA Workflow sur le serveur 2 et CA Service Accounting sur le serveur 3. Vous installez le logiciel du serveur SGBD sur le serveur 4.

La configuration matérielle requise sur les ordinateurs d'une installation répartie est la suivante :

- UC : plate-forme Intel, processeur de 3 GHz ou plus, multiprocesseur recommandés
- Mémoire : 2 Go minimum, 4 Go ou plus recommandés
- Disque dur : 40 Go minimum avec un espace de stockage de 4 Go minimum (la quantité d'espace disponible requise dépend du nombre de fichiers journaux)

  Disque dur SCSI à haute vitesse (Ultra 3 SCSI)

Remarque : Pour garantir une meilleure tolérance aux pannes et une meilleure modularité, vous avez également la possibilité d'installer plusieurs serveurs Vue Service.

Informations complémentaires :

Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée (page 35)

Configuration matérielle requise pour le serveur SGBD

La configuration matérielle requise suivante s'applique à l'ordinateur hébergeant le logiciel du serveur SGBD.

Installez le logiciel du serveur SGBD sur un serveur spécifique, *différent* de l'ordinateur hébergeant les serveurs d'applications CA requis.

Pour une meilleure tolérance aux pannes, nous vous recommandons de configurer le serveur de base de données dans un environnement en cluster.

- UC : plate-forme Intel, processeur de 3 GHz ou plus, multiprocesseur fortement recommandés
- Mémoire : 4 Go de RAM minimum, 8 Go ou plus recommandés
- Disque dur : 80 Go minimum. La quantité d'espace disponible requise dépend de la quantité de données à stocker.
- Disque dur SCSI à haute vitesse (Ultra 3 SCSI) avec configuration de baie Raid 5 recommandé

Configuration logicielle requise

Vérifiez attentivement la configuration matérielle avant d'installer CA Service Management et les composants associés.

Configuration logicielle requise pour le serveur Web

La configuration logicielle requise pour le composant serveur Web est la suivante :

- Apache Jakarta Tomcat version 5.5.28 (inclus avec CA Service Management)
- Serveur Web Apache pour Windows version 2.0.54 (inclus avec CA Service Management)
- WebLogic 10.3 (pour les implémentations en anglais *uniquement*)

Configuration logicielle requise pour le serveur de base de données

La configuration logicielle requise pour le composant serveur de base de données figure dans la Base de données (page 26).

Informations complémentaires :

Configuration matérielle requise pour le serveur SGBD (page 28)

Configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution

La configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution est la suivante.

- Environnement d'exécution Java 1.6.0 (inclus avec CA Service Management)
- Open Message Queue version 4.1 (inclus avec CA Service Management)

Configuration logicielle requise pour les composants communs de CA

Les composants communs CA suivants sont requis et inclus dans le média d'installation de CA Service Management. Pour obtenir des instructions sur l'installation de ces composants, consultez le *Manuel d'implémentation*.

- CA Workflow 1.1.5 SP6
- CA Management Database (CA MDB) r1.5 SP2
- CA EEM r8.4 SR03

  Important : CA Service Management requiert CA EEM (anciennement appelé eIAM) r8.4 SR03. Pour obtenir les informations les plus récentes sur la certification de CA Service Catalog, CA Service Accounting, CA EEM et des produits et composants CA associés, consultez la matrice de certification pour chacun des produits et composants sur le site http://ca.com/worldwide.

Intégration facultative à d'autres produits CA

Vous avez la possibilité d'intégrer CA Service Management aux produits CA ci-dessous.

- Produits CA fournis sur leurs propres médias d'installation *et* inclus dans les médias d'installation de CA Service Management :
  - CA IT PAM 2.2 (page 11)
  - BusinessObjects Enterprise Server 3.1 (page 12)
- Produits CA fournis sur leurs propres médias d'installation, mais *non* inclus dans les supports d'installation de CA Service Management :
  - CA CMDB r11.2, r12, r12.1
  - CA Service Desk r11.2, r12, r12.1
  - CA Service Desk r12.5, qui inclut CA CMDB
  - CA APM r11.3.4 CP4
  - CA Service Assure r11.1 SP3, SP4
  - CA SiteMinder r12
  - CA Storage Resource Manager
  - CA MICS ou JARS

Remarque : Pour obtenir des instructions d'installation de ces produits, consultez la documentation associée. Pour obtenir des instructions sur la configuration de ces produits et de CA Service Management pour qu'ils fonctionnent ensemble, consultez le *Manuel d'intégration* et le *Manuel d'implémentation*.

Configuration requise sur les clients

Les clients CA Service Accounting et CA Service Catalog utilisent les configurations requises suivantes.

- Si le navigateur n'affiche pas les mises à jour d'une page Web à chaque visite, vous devrez vérifier et définir les paramètres de cache du navigateur à chaque fois consultation de la page afin d'afficher la page mise à jour à partir du serveur.
- Dans Internet Explorer (IE), Windows 2003 définit le niveau de sécurité par défaut de la zone Internet sur Elevée. Pour ouvrir Vue Service, vous devez définir le niveau de sécurité d'IE sur Moyenne et ajouter le site à votre liste de sites fiables.
- Vous devez disposer de l'environnement d'exécution Java 1.6.0.x (JRE, Java Runtime Environment) pour afficher les rapports comportant des graphiques et lancer l'outil de conception de flux de travaux dans l'interface Web. Dans les deux cas, si le JRE n'est pas installé, vous êtes invité à le télécharger.

  Si vous souhaitez installer manuellement l'environnement d'exécution Java sur un ordinateur client, accédez à l'URL suivante : http://<*nom_hôte*>:<*numéro_port*>/usm/jreinst/install.htm (où *nom_hôte* représente le nom de n'importe quel serveur Vue Service).
- La visionneuse OpenViz est requise pour que le client puisse afficher les rapports comportant des graphiques. Si cette visionneuse n'est pas présente sur le système client, elle sera téléchargée automatiquement.
- Le contrôle d'affichage de Microsoft Outlook est requis si un portail se connecte à MS Outlook à partir d'un système client.

  Remarque : Pour plus d'informations, visitez le site Web http://activex.microsoft.com
- Les composants Web de Microsoft Office sont requis si un portail se connecte à MS Office à partir d'un système client.

  Remarque : Pour plus d'informations, visitez le site Web http://office.microsoft.com
- Pour afficher correctement les symboles et les caractères à deux octets dans Microsoft Internet Explorer 6.0 SP2 (ou version ultérieure), définissez le navigateur sur Unicode UTF8. Dans le navigateur d'IE, cliquez sur Affichage > Codage > Unicode (UTF8).
- Les familles de polices suivantes doivent être installées sur l'ordinateur client pour permettre l'affichage de certains symboles monétaires (par exemple, le won coréen).
  - Arial Unicode MS
  - Tahoma

- CA Service Catalog et Vue Service utilisent plusieurs contrôles signés et trouvent une application dans les domaines suivants.
  - Dashboard.cab : contient les composants des éléments associés au tableau de bord/portail (pour IE).
  - Print.cab : contient le composant d'impression (pour IE).
  - Print.jar : contient le composant d'impression (pour les navigateurs autres qu'IE).
  - Chart.jar : utilisé par le composant de génération de rapports.

    Les fichiers .jar contenus dans %USM_HOME%\fulfillment\webapps\usm_idews sont utilisés par l'outil de définition de processus servant au lancement JNLP de CA Workflow.
- CA Workflow utilise les contrôles signés suivants pour lancer l'outil de définition de processus avec Web Start :
  - Safe.jar
  - axis.jar
  - IDEHelp.jar
  - branding.jar
  - jaxrpc.jar
  - commons-discovery.jar
  - jhall.jar
  - commons-logging.jar
  - log4j-1.2.8.jar
  - DefaultIcons.jar
  - saaj.jar
  - dom4j-full.jar
  - xercesImpl.jar
  - IDE.jar
  - xml-apis.jar

Chapitre 4 : Remarques et configuration requise relatives à l'installation

Dans les environnements de production, nous vous recommandons d'installer les produits et composants CA Service Management sur au moins trois ordinateurs distincts, comme expliqué dans le *Manuel d'implémentation*.

Remarque : Pour obtenir des informations complètes sur cette configuration requise et sur les conditions associées, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Remarques générales et configuration requise (page 33)
Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée (page 35)
Remarques et configuration requise relatives au partage réseau (page 35)

Remarques générales et configuration requise

Les remarques sur l'installation et la configuration requise suivantes s'appliquent généralement à toutes les implémentations.

- Vue Service doit être installé en premier, avant toute autre installation d'un produit ou composant CA Service Management.
- Assurez-vous que tous les ordinateurs CA Service Management sont *géographiquement associés*, en d'autres termes, ils doivent se trouver dans la même pièce du même immeuble.

  Ici, un *ordinateur CA Service Management* correspond principalement au serveur de base de données et à n'importe quel ordinateur sur lequel vous prévoyez d'installer n'importe quel produit ou composant CA Service Management, y compris CA EEM, CA Workflow et d'autres produits ou composants CA inclus sur le support d'installation de CA Service Management.

  L'association géographique de tous les ordinateurs CA Service Management aide à empêcher d'éventuels problèmes de performances dus à une latence réseau.
- Assurez-vous que l'ordinateur sur lequel vous prévoyez d'installer un composant CA Service Management ou la MDB correspond à la configuration système requise.

- Sauvegardez l'intégralité de votre système avant de procéder à une mise à niveau à partir d'une version antérieure de CA Service Management vers r12.5. De même, après avoir installé r12.5, sauvegardez l'intégralité de votre système avant de migrer du test vers la production.
- Connectez-vous au système avec un compte d'administrateur.
- Nous vous déconseillons fortement d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs ou de modifier les informations sur l'utilisateur avec l'interface utilisateur de CA EEM. Utilisez plutôt les interfaces graphiques de Vue Service, qui feront l'interface avec CA EEM et mettrons à jour CA EEM en conséquence.
- Si vous effectuez l'installation sur un ordinateur Windows 2003 avec Terminal Server, veillez à fermer la boîte de dialogue Installation une fois l'installation de chaque produit et composant CA Service Management terminée. Dans le cas contraire, la prochaine tentative d'installation d'un produit et d'un composant CA Service Management échouera.
- L'utilisateur de l'application est automatiquement créé pendant l'installation.

  L'utilisateur du produit CA Service Management intitulé *spadmin* est automatiquement créé en tant qu'utilisateur du produit. Le mot de passe de cet utilisateur est également *spadmin*.
- Une fois Vue Service installé, le système doit redémarrer.

Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée

Lorsque vous installez des produits et composants CA Service Management sur plusieurs ordinateurs (implémentation distribuée), vous devez respecter les conditions suivantes.

- Vue Service est le premier produit ou composant CA Service Managementque vous devez installer sur un ordinateur.
- CA Service Accounting et CA Workflow peuvent être installés sur d'autres ordinateurs que ceux sur lesquels Vue Service est installé. Toutefois, CA Service Catalog et Catalog Content peuvent être installés *uniquement* sur le *premier* ordinateur Vue Service (anciennement ordinateur *principal*).
- Si CA Service Accounting et CA Workflow sont installés sur le même ordinateur, Vue Service doit être installé sur cet ordinateur.
- Le serveur ou le client SGBD (système de gestion de bases de données) doit être installé sur les ordinateurs sur lesquels vous installez Vue Service, CA Service Catalog, Catalog Content, CA Workflow ou CA Service Accounting. Cette condition concerne à la fois SQL Server et Oracle.
- Pour utiliser CA IT PAM comme outil d'automatisation de processus, installez-le avant ou après CA Service Management.

  Important : Pour que le système fonctionne de manière optimale, n'installez pas l'orchestrateur de domaine CA IT PAM sur le même ordinateur que les composants CA IT PAM.

Remarques et configuration requise relatives au partage réseau

Si l'image d'installation se trouve sur un partage réseau, mappez une lettre d'unité sur ce partage. Vous ne pouvez pas exécuter les fichiers de commandes à partir d'un chemin UNC.

Chapitre 5 : Remarques générales

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Prise en charge internationale (page 37)
Remarques sur la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions (page 39)
Chargement et configuration du contenu de CA IT PAM (page 41)
Remarques sur la localisation (page 44)
Correctifs publiés (page 45)

Prise en charge internationale

Un produit *internationalisé* est un produit en anglais qui s'exécute correctement sur les versions localisées du système d'exploitation et des produits tiers requis et qui prend en charge l'entrée et la sortie de données dans ces langues. Les produits internationalisés offrent également la possibilité de spécifier différents paramètres régionaux, tels que la date, l'heure, la monnaie et le format des valeurs numériques.

Un produit *traduit* (parfois appelé produit *localisé*) est un produit internationalisé qui propose une version de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et de toute autre documentation dans des langues autres que l'anglais. Ce produit prend également en charge les paramètres par défaut de date, d'heure, de monnaie et de format des valeurs numériques pour la langue concernée.

Outre la version anglaise du produit, CA prend en charge les langues répertoriées dans le tableau ci-dessous, et *uniquement* celles-ci.

Langue	Internationalisation	Traduction
Portugais brésilien	Oui	Oui
Chinois (simplifié)	Oui	Oui
Chinois (traditionnel)	Non	Non
Tchèque	Non	Non
Finnois	Non	Non
Français	Oui	Oui
Allemand	Oui	Oui
Grec	Non	Non

Langue	Internationalisation	Traduction
Hongrois	Non	Non
Italien	Oui	Oui
Japonais	Oui	Oui
Coréen	Oui	Oui
Norvégien	Non	Non
Polonais	Non	Non
Russe	Non	Non
Espagnol	Oui	Oui
Suédois	Non	Non
Turc	Non	Non

Remarque : L'exécution du produit dans un environnement linguistique *ne figurant pas* dans ce tableau risque d'être problématique.

Remarques sur la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions

CA Service Management prend en charge CA IT PAM et CA Workflow en tant qu'outils d'automatisation de processus. CA IT PAM est l'outil recommandé. Vous pouvez toutefois utiliser CA Workflow seul ou l'associer à CA IT PAM. Il peut être utile d'utiliser une méthode mixte, par exemple CA Workflow pour l'approbation et CA IT PAM pour l'exécution, notamment si vous procédez à une mise à niveau à partir d'une version antérieure de CA Service Management et si vous souhaitez passer progressivement de CA Workflow à CA IT PAM.

Quelle que soit l'approche utilisée, tenez compte des éléments suivants afin de vous assurez que l'implémentation n'émet pas d'événements, de règles et d'actions en double pendant le traitement des demandes. Sinon, les utilisateurs pourraient recevoir des messages en double concernant le changement du statut de demandes et des demandes d'approbation ou d'exécution en double.

- Vérifiez les règles liées à vos outils d'automatisation de processus : assurez-vous que seules les règles que vous souhaitez utiliser sont activées.
- L'exécution de la commande des données d'origine charge les règles et les actions de règles de CA Service Management qui s'appliquent au contenu de CA IT PAM, comme expliqué à la section Chargement et configuration du contenu de CA IT PAM (page 41). Si vos règles et actions sont déjà configurées et activées pour CA Workflow avant l'exécution de la commande, celle-ci entraînera la duplication de ces règles et actions.

  Dans ce cas, vérifiez chaque règle et action et activez-les *soit* pour CA IT PAM, *soit* pour CA Workflow, mais *non pas* pour les deux.

  - Pour les mises à niveau de CA Service Management, les actions de règle de CA IT PAM sont désactivées par défaut. Pour les utiliser, vous devez donc les activer manuellement.
  - Pour de nouvelles installations de CA Service Management, les actions de règle de CA IT PAM sont activées par défaut et par conséquent vous n'avez pas besoin de les activer manuellement. Toutefois, les règles d'exécution complexe de CA IT PAM sont désactivées. Pour les utiliser, vous devez donc les activer manuellement.

  Pour plus d'informations sur la configuration, l'activation et la désactivation des règles, reportez-vous au *Manuel d'administration*.
- S'il s'agit de la première installation de CA Service Management (*non* d'une mise à niveau) et que vous installez CA Workflow au lieu de CA IT PAM, désactivez les règles de notification afin de ne pas recevoir de courriels en double lorsqu'une demande se trouve dans le flux d'approbation. Pour ce faire, désactivez les règles suivantes de l'événement nommé Changement d'un élément de demande/souscription :

- Lorsque le statut est Approuvé
- Lorsque le statut est Exécuté
- Lorsque le statut est Exécution annulée
- Lorsque le statut est En attente d'exécution
- Lorsque le statut est En attente d'approbation
- Lorsque le statut est Rejeté

- Effectuez toutes les tâches de configuration de CA Service Management pour l'intégrer à CA IT PAM, à CA Workflow, ou aux deux, y compris toutes les tâches de configuration de post-installation. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'intégration*.

Chargement et configuration du contenu de CA IT PAM

Si vous intégrez CA Service Management dans CA IT PAM, utilisez cette section pour charger le contenu de CA IT PAM pour CA Service Management. Sinon, ignorez cette section.

L'intégration de CA Service Management dans CA IT PAM requiert le chargement du contenu de CA IT PAM pour CA Service Management. Le contenu de CA IT PAM comprend les processus de CA IT PAM, des formulaires de demande de démarrage et d'autres fichiers permettant l'intégration.

Pour charger et configurer le contenu de CA IT PAM :

1. Vérifiez que CA IT PAM est installé ; sinon, installez-le. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de CA IT PAM.
2. Copiez vers un dossier local le fichier itpam_slcm_content.xml à partir du dossier Utilities\ITPAM Content\SLCM du média d'installation de CA Service Management.
3. Connectez-vous à CA IT PAM, puis cliquez sur le lien pour ouvrir le client de CA IT PAM.
4. Dans le menu du client CA IT PAM, sélectionnez Fichier > Open Library Browser (Ouvrir le navigateur de bibliothèque), puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier racine du navigateur de bibliothèque et sélectionnez Importation.
5. Sélectionnez le fichier itpam_slcm_content.xml que vous avez copié dans le dossier local (à l'étape 2), puis cliquez sur Ouvrir.
6. Sélectionnez l'option pour définir la version importée comme version actuelle.

   Important : *Ne* sélectionnez pas l'option pour mettre à disposition tous les opérateurs personnalisés.

   Le contenu est chargé dans CA IT PAM.
7. Dans le navigateur de bibliothèque, recherchez le dossier nommé CA SLCM et ouvrez l'ensemble de données SLCM_GlobalDataset.
8. Contrôlez la version actuelle de l'ensemble de données à modifier.
9. Sur la palette Définition de valeur de l'ensemble de données, ouvrez la page Paramètres de connexion et définissez les options suivantes.
   - Pour userID__, indiquez l'ID d'utilisateur de l'administrateur Service Delivery (par ex. spadmin).
   - Pour password__, indiquez le mot de passe de l'administrateur Service Delivery.
   - Pour businessUnit__, spécifiez l'ID de connexion de l'unité business pour l'unité business du fournisseur de services.

10. Sur la palette Définition de valeur de l'ensemble de données, ouvrez également la page SoapCallPaths et définissez les options suivantes.
    - Pour SLCM_URL, indiquez l'URL permettant de lancer CA Service Management au format http://*nomordinateur:numéroport*.

      Si CA Service Management est exécuté dans un environnement mis en cluster, saisissez le nom d'hôte et le numéro de port de l'équilibreur de charge.
    - Si vous intégrez CA Service Management avec CA Service Desk, pour SDM_URL, indiquez l'URL permettant de lancer CA Service Desk au format http://*nomordinateur:numéroport*.

      Si vous *n'intégrez pas* CA Service Management à CA Service Desk, ne remplissez pas ce champ vide.
    - Pour ITPAM_URL, indiquez l'URL permettant de lancer CA IT PAM au format http://*nomordinateur:numéroport/*itpam.
11. Enregistrez les changements dans SLCM_GlobalDataset.
12. Sélectionnez SLCM_GlobalDataset en tant que version actuelle. Dans l'onglet Contrôle de la boîte de dialogue Versions, sélectionnez l'option Définir la version actuelle.
13. Si vous intégrez CA Service Management à CA Service Desk, procédez comme suit pour configurer les propriétés du module CA Service Desk dans CA IT PAM ; sinon, ignorez cette étape.
    a. Dans le menu client de CA IT PAM, sélectionnez Fichier > Ouvrir le navigateur de configuration, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe Environnement par défaut et sélectionnez Verrouiller.
    b. Cliquez sur l'onglet Modules.
    c. Pour modifier les propriétés suivantes du module CA Service Desk, cliquez sur le bouton Modifier.
        - Pour l'URL du service Web par défaut de Service Desk, indiquez l'URL permettant de vous connecter aux services Web de CA Service Desk.
        - Utilisez ce format : http://*nomordinateur:numéroport*/axis/services/USD_R11_WebService.
        - Pour l'utilisateur de Service Desk par défaut, indiquez un administrateur CA Service Desk (par exemple, Service Desk).
        - Pour le mot de passe de l'utilisateur par défaut, indiquez le mot de passe de cet administrateur.
    d. Cliquez sur Appliquer, puis sur Enregistrer.
    e. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe Environnement par défaut et sélectionnez Déverrouiller.

Le contenu de CA IT PAM est configuré et chargé. Pour plus d'informations sur l'intégration de CA Service Management à CA IT PAM et CA Service Desk, consultez le *Manuel d'intégration* de CA Service Management.

14. Copiez vers un dossier local le fichier usm_rule_action.xml à partir du dossier Utilities\ITPAM Content\SLCM du média d'installation de CA Service Management.
15. Ouvrez l'invite de commande de CA Service Management en cliquant sur Démarrer > Programmes > CA > Service Delivery > Invite de commande Service Delivery.
16. A partir de l'invite de commande de CA Service Management, exécutez la commande suivante :

    scripts/seeddata.bat –n seeddata.properties *chemin_accès*\usm_rule_action.xml

    chemin_accès

    Spécifie le chemin d'accès au dossier local dans lequel vous avez copié le fichier usm_rule_action.xml (étape 14).

    L'exécution de cette commande entraîne le chargement des règles de CA Service Management et les actions de règle qui s'appliquent à votre contenu de CA IT PAM.
17. Dans l'interface graphique de CA Service Management, cliquez sur Evénements/Règles/Actions dans Administration, Outils.
18. Vérifiez les règles associées à CA IT PAM, puis vérifiez que les règles que vous souhaitez utiliser sont activées et que les autres sont désactivées.

    - Pour les mises à niveau de CA Service Management, les actions de règle de CA IT PAM sont désactivées par défaut ; vous devez donc les activer manuellement pour les utiliser.
    - Pour de nouvelles installations de CA Service Management, les actions de règle de CA IT PAM sont activées par défaut et par conséquent vous n'avez pas besoin de les activer manuellement.

    Pour plus d'informations sur l'activation et la désactivation des règles, reportez-vous au *Manuel d'administration*.
19. Vérifiez que vous avez configuré CA Service Management de sorte à l'intégrer à CA IT PAM, y compris toutes les tâches de configuration postérieures à l'installation. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'intégration*.

Remarques sur la localisation

Pour les produits à intégrer à CA Service Management, notamment d'autres produits CA, des composants communs CA et des produits tiers, vérifiez la documentation ainsi que les autres ressources des produits ou des composants afin de déterminer s'ils sont localisés. Par exemple, pour obtenir des informations sur la localisation de BusinessObjects Enterprise, reportez-vous à la documentation et aux autres ressources de BusinessObjects Enterprise.

Si vous affichez les rapports BusinessObjects Enterprise au format localisé, les éléments suivants demeurent en anglais :

- Certains champs, notamment Statut de la demande, Statut de la facturation, Statut du compte, Type de compte et d'autres champs principalement liés au paiement et à la régularisation.
- Les noms d'utilisateurs, de groupes et de rapports
- Certaines invites, options de menu et autres données récupérées à partir de la base de données
- Les noms de devises et de fuseaux horaires

Pour résoudre en partie ce problème, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Localisez la liste de valeurs et les données de rapport des invites. (page 44)
- Localisez les noms d'utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les rapports. (page 45)

Localisation de la liste de valeurs et des données de rapport des invites

La liste de valeurs des invites et les données de rapport n'étant initialement pas localisées, vous pouvez les localiser manuellement.

Pour localiser la liste de valeurs et les données de rapport des invites :

1. Ouvrez l'application de l'outil de conception d'univers.
2. Importez l'univers SLCM.
3. Vérifiez que vous pouvez afficher toutes les classes et tous les objets.
4. Double-cliquez sur l'objet à modifier.

5. Cliquez sur l'onglet Définition.
6. Dans la zone de texte de sélection de cet onglet, remplacez le texte anglais par le texte localisé.

   Par exemple, pour le statut du compte, supposons que vous localisez les propriétés de l'objet Statut de la classe Détails du compte (admin.). Par défaut, la zone de texte de sélection de l'onglet Définition de cet objet contient le texte anglais suivant :

   case DT_Account_Details.status when 0 then 'Closed' when 1 then 'Open' when 2 then 'Suspended' when 3 then 'Closed Requested' end

   Pour localiser ce texte, remplacez-le par :

   case DT_Account_Details.status when 0 then '*Closed localisé*' when 1 then '*Open localisé*' when 2 then '*Suspended localisé*' when 3 then '*Closed Requested localisé*' end

   En français par exemple, vous pouvez utiliser :

   case DT_Account_Details.status when 0 then 'Fermé' when 1 then 'Ouvert' when 2 then 'Suspendu' when 3 then 'Demande de fermeture' end
7. Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

   Dans les rapports, les changements sont appliqués à toutes les colonnes, données, listes de valeurs et ainsi de suite.
8. Exportez l'univers.

Localisation de noms d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rapports

Vous voudrez peut-être localiser les noms de rapports, les noms d'utilisateurs et les noms de groupes afin que les utilisateurs non anglophones puissent les consulter dans leur langue maternelle dans BusinessObjects Enterprise.

Pour renommer l'un de ces objets dans BusinessObjects Enterprise, sélectionnez-le et renommez-le en remplaçant les noms en anglais par les noms localisés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de BusinessObjects Enterprise.

Correctifs publiés

Tous les correctifs publiés relatifs à ce produit sont disponibles via le support technique à l'adresse http://ca.com/support.

Chapitre 6 : Mises à jour de la documentation

Il n'y a pas de mises à jour de la documentation à cette date.

Chapitre 7 : Problèmes connus

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Données endommagées renvoyées par la SGBD Oracle (page 50)
Redémarrage de l'ordinateur après la migration (page 50)
Actions désactivées après la mise à niveau (page 51)
Action CA IT PAM désactivée (page 51)
Impossible d'affecter des modèles CA APM (page 52)
Conflit entre la mise en cluster, l'équilibrage de la charge et l'authentification NTLM (page 53)
Connexion impossible à CA EEM après une mise à niveau (page 54)
Impossible de créer des demandes de changement lorsque l'hébergement multipropriété est actif (page 54)
Ne déplacez pas les clients hébergés (page 55)
Echec des mises à niveau sous Windows 2008 (page 56)
Valeurs manquantes dans les rapports (page 57)
Recréation des exercices financiers annuels après la migration (page 57)
Champs numériques des systèmes d'exploitation localisés (page 57)
Lorsque le fichier Web.xml nécessite une mise à jour manuelle (page 57)
Impossible d'installer ensembles CA Service View et le serveur Oracle (page 58)
Etat de disponibilité des dossiers (page 58)
Problèmes d'interface utilisateur avec la page Service Desk, pour les intégrations de WebLogic (page 58)
Problèmes avec les protocoles LDAP, NTLM et HTTPS, pour les intégrations de WebLogic (page 58)
Système d'exploitation en anglais requis pour les intégrations de WebLogic (page 58)
Champs Nvarchar dans des rapports (page 59)
Intégration à CA APM à l'aide d'Oracle (page 59)
Dossiers restants après une désinstallation (page 59)
Respect de la casse pour le CA MDB sur Oracle (page 59)
Erreurs liées au paramètre Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement (page 60)
Impossible de générer des rapports hors ligne au format PDF (page 60)
Duplication du contenu de la présentation prédéfinie d'un rapport après une mise à niveau (page 61)
Problèmes de suspension de service souscrit (page 61)
Certains liens hypertexte vers des sites Web non CA risquent de ne pas fonctionner (page 61)
Le contenu de l'aide risque de s'afficher à la place d'une rubrique d'aide spécifique (page 61)
Possibilité de blocage des demandes exécutées qui sont annulées (page 62)
Possibilité d'échec de la mise à niveau de la MDB pendant une mise à niveau de Service View (page 62)
La relance des actions qui ont échoué ne fonctionne pas (page 62)

Les événements peuvent être désactivés après la mise à niveau (page 63)
Echec de l'installation de l'application CA EEM (page 63)
Champs manquants dans l'IDE de CA Workflow avec le protocole JNLP sous Macintosh (page 63)
Exécution en attente de CA IT PAM : risque d'omission de notifications (page 64)
Problème éventuel de formatage du contenu publié (page 64)
Messages d'alerte système en anglais (page 64)
L'impression par lots ne fonctionne pas avec Mozilla Firefox (page 65)
Affichage large des cellules avec Apple Safari (page 65)
Traitement des chiffres exprimés en yen (page 65)

Données endommagées renvoyées par la SGBD Oracle

Important : L'utilisation d'une SGBD Oracle avec CA Service Management, CA IT PAM et les autres produits CA peut endommager les données renvoyées.

Au moment de la publication, les numéros d'incidents du support technique d'Oracle associés à ce problème sont les suivants :

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Pour contourner ce problème, essayez l'une des solutions suivantes.

- Pour obtenir une solution au moment de l'installation et du déploiement de CA Service Management, CA IT PAM et les autres produits CA, consultez le support technique d'Oracle.
- Utilisez Microsoft SQL Server en tant que SGBD pour CA Service Management, CA IT PAM et les autres produits CA.

Redémarrage de l'ordinateur après la migration

Après la migration d'une version antérieure vers CA Service Management, redémarrez l'ordinateur et vérifiez que tous les services de CA Service Management installés sont bien démarrés (CA Vue Service, CA Service Fulfillment et CA Service Accounting).

Remarque : Pour plus d'informations sur la migration, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Actions désactivées après la mise à niveau

Si une action dont le type est JAVA, Ligne de commande ou Postage HTTP a le statut Désactivé avant la mise à niveau de CA Service Management, le type de cette action devient Inconnu pendant la mise à niveau. Si vous activez l'action après la mise à niveau, CA Service Management vous invite à re-spécifier son type.

Pour plus d'informations sur les événements, les règles et les actions, reportez-vous au *Manuel d'administration* et au *Manuel d'intégration*.

Action CA IT PAM désactivée

Si vous intégrez CA Service Management dans CA IT PAM, cette section s'applique à votre implémentation. Si vous n'intégrez pas CA Service Management dans CA IT PAM, ignorez cette section.

Les actions de CA IT PAM pour les règles de CA Service Management sont activées ou désactivées par défaut comme suit.

- Elles sont désactivées par défaut pour les mises à niveau de CA Service Management
- et activées pour les nouvelles installations de CA Service Management.

Toutefois, même pour de nouvelles installations, l'action de CA IT PAM est désactivée par défaut pour la règle nommée Avec la catégorie Logiciel et le statut Exécution en attente. Par conséquent, vous devez activer cette action manuellement pour l'utiliser. Cette exigence s'applique aussi bien aux mises à niveau qu'aux nouvelles installations de CA Service Management.

Impossible d'affecter des modèles CA APM

Si vous intégrez CA Service Management dans CA APM, cette section s'applique à votre implémentation. Si vous n'intégrez pas CA Service Management dans CA APM, ignorez cette section.

CA Service Management ne peut pas affecter de modèles CA APM sur la page Groupe d'options de service lorsque l'application CA APM et les serveurs Web se trouvent sur des ordinateurs différents.

Une solution consiste à définir les paramètres de configuration de l'administration dans CA Service Management pour les services Web CA APM. Elle est obligatoire lorsque l'application CA APM et les serveurs Web se trouvent sur des ordinateurs différents.

1. Dans l'onglet Administration de CA Service Management, cliquez sur Configuration et faites défilez les éléments jusqu'à la section Services Web de CA APM.

   Les options de configuration de CA APM apparaissent.

2. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) en regard de chaque propriété à mettre à jour en utilisant les informations suivantes :

   Activez HTTPS

   Spécifie un protocole Web, comme suit.

   Sélectionnez Non (valeur par défaut) pour utiliser HTTP afin de communiquer avec CA APM.

   Sélectionnez Oui pour communiquer avec CA APM via HTTPS.

   Important : Si vous sélectionnez Oui, vérifiez que CA APM utilise HTTPS. Si nécessaire, configurez-le pour qu'il utilise HTTPS ; pour plus d'informations, consultez la documentation de CA APM.

   Nom d'hôte

   Nom de l'ordinateur sur lequel le serveur d'applications de CA APM est exécuté.

   Numéro de port

   Numéro de port sur lequel CA APM est exécuté.

3. Vérifiez que vous avez fini de mettre à jour les propriétés de configuration.

4. Recyclez Vue Service.
5. Réessayez d'affecter des modèles de CA APM.

   Cette opération permet de tester la connexion entre CA Service Management et le serveur d'applications de CA APM. La connexion est testée en utilisant les nouvelles valeurs que vous définissez.
6. Si la tentative d'affectation des modèles échoue, vérifiez que vous utilisez les valeurs correctes pour les options de configuration d'administration de CA APM.

Les détails de configuration de CA APM sont actualisés avec les valeurs que vous indiquez.

Conflit entre la mise en cluster, l'équilibrage de la charge et l'authentification NTLM

Si vous avez activé la mise en cluster, l'équilibrage de la charge et l'authentification NTLM simultanément, vous recevrez peut-être un message du type suivant.

Erreur : Impossible de renvoyer la page car elle n'a peut-être pas été enregistrée au format de codage approprié ou elle présente des erreurs de compilation. Pour plus d'informations, consultez les journaux.

Les erreurs de ce type surviennent généralement car, dans certains cas, la mise en cluster, l'équilibrage de la charge et l'authentification NTLM ne fonctionnent pas conjointement. Si vous recevez cette erreur, consultez votre équipe d'implémentation pour déterminer la meilleure solution pour votre entreprise.

Connexion impossible à CA EEM après une mise à niveau

Après la mise à niveau d'une version antérieure vers CA EEM r8.4 SR03, vous ne pourrez peut-être pas vous connecter à CA EEM. Ce problème est généralement dû à une ou plusieurs entrées en double dans le fichier spin.conf. Ce fichier provient d'Itechnology Igateway, utilisé par CA EEM.

Vous pouvez résoudre le problème de la manière suivante :

1. Recherchez le fichier spin.conf dans %IGW_LOC%, le répertoire de base d'Itechnology Igateway.
2. Sauvegardez le fichier spin.conf.
3. Ouvrez-le et recherchez l'entrée suivante :

   ```
   <Spindle Description="Embedded IAM Interface" Directory=""
   Prefix="/eiam" Spar="eiamSpindle.spar">eiamSpindle</Spindle>
   ```

   Le fichier doit contenir une seule occurrence de cette entrée.
4. Recherchez les éventuelles entrées en double dans le fichier et supprimez-les.
5. Enregistrez le fichier.

Impossible de créer des demandes de changement lorsque l'hébergement multipropriété est actif

Si vous intégrez CA Service Management dans CA Service Desk, cette section s'applique à votre implémentation. Si vous n'intégrez pas CA Service Management dans CA Service Desk, ignorez cette section.

Après avoir configuré CA Service Management et CA Service Desk pour utiliser l'administration de plusieurs clients hébergés communs et avoir défini l'option Clients hébergés multiples sur Actif dans CA Service Desk, vous ne pourrez peut-être pas utiliser CA Service Management pour créer des demandes de changement dans CA Service Desk.

Pour contourner ce problème et continuer à utiliser à la fois l'administration de plusieurs clients hébergés communs et CA Service Management pour créer des demandes de changement CA Service Desk, procédez comme suit : dans CA Service Desk, changez l'option Clients hébergés mutiples de Actif sur Actif (Avertir) ou Actif (Autoriser).

Ne déplacez pas les clients hébergés

Pour obtenir des résultats optimaux, ne déplacez *pas* les clients hébergés de CA Service Management (unités business). Cet avis s'applique, que vous gériez les clients hébergés directement dans CA Service Management (administration de plusieurs clients hébergés autonomes) ou indirectement dans CA Service Desk (administration de plusieurs clients hébergés communs). Dans tous les cas, le déplacement de clients hébergés peut provoquer plusieurs problèmes de gestion des demandes, de gestion des utilisateurs et d'autres fonctions.

Remarque : Pour plus d'informations sur la médiation de données, consultez le *Manuel d'administration*.

Echec des mises à niveau sous Windows 2008

Echec des mises à niveau des produits CA Service Management et échec des composants sous Windows 2008. Pour résoudre ce problème, désinstallez le composant de CA Service Management existant et réinstallez le nouveau composant de CA Service Management r12.5. Procédez comme suit :

1. Sauvegardez les fichiers et les dossiers dans le magasin de fichiers et enregistrez-les dans un emplacement sûr.
2. Sauvegardez les fichiers Eiam.properties et DBSource.properties dans le dossier %USM_HOME% et enregistrez-les à titre de référence.
3. Enregistrez les noms de chemin d'accès aux composants %USM_HOME% et \Shared à titre de référence.
4. Désinstallez les composants CA Service Management existants. Pendant ce processus, sélectionnez l'option permettant de conserver les données de CA Service Management dans les tables de la base de données de gestion CA.
5. Installez les composants de CA Service Management r12.5, comme documenté dans le *Manuel d'installation*. Pendant ce processus, procédez comme suit :
   - Utilisez les mêmes chemins d'accès aux composants %USM_HOME% et \Shared que dans la version précédente.
   - Lors de l'installation de CA EEM, entrez un nom d'hôte, un numéro de port et un nom d'instance d'application identiques à ceux de la version précédente, en utilisant votre fichier de sauvegarde Eiam.properties à titre de référence.

     Important : Ne copiez *pas* le fichier de sauvegarde dans la nouvelle installation. Utilisez plutôt les fichiers de sauvegarde pour vous référer aux spécifications correctes.
   - Lors de l'installation de la *première version* (autrefois *principale*) de Vue Service, entrez un nom d'hôte, un numéro de port et un nom d'instance de base de données identiques à ceux de la version précédente, en utilisant le fichier de sauvegarde DBSource.properties à titre de référence.

     Important : Ne copiez *pas* le fichier de sauvegarde dans la nouvelle installation. Utilisez plutôt le fichier de sauvegarde pour vous référer aux spécifications correctes.
6. Copiez les fichiers et les dossiers enregistrés dans le magasin de fichiers précédent vers le nouveau.
7. Pour une nouvelle installation, les actions de règle de CA IT PAM sont activées. Si vous ne voulez pas les utiliser, désactivez-les manuellement. Pour plus d'informations à propos de la désactivation d'actions de règle, consultez le *Manuel d'administration*.

Valeurs manquantes dans les rapports

Ce problème connu survient *uniquement* lors de l'intégration de CA Service Management r12.5 avec CA Service Desk r12.5 *et* CA CMDB r12.5.

Aucune valeur n'est affichée dans les colonnes Nom de la ressource de CI, Nom de la famille de CI et Nom de la classe de CI du rapport BusinessObjects Enterprise prédéfini Requests _Change Orders_CI Association.

Recréation des exercices financiers annuels après la migration

Après la migration d'une version antérieure vers CA Service Management, vous devez recréer les exercices financiers *annuels*, si vous en utilisez, mais pas les exercices financiers mensuels.

Remarque : Pour connaître les autres problèmes connus liés aux migrations, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Champs numériques des systèmes d'exploitation localisés

Les champs numériques des systèmes d'exploitation localisés prennent uniquement en charge les nombres à un seul chiffre (par ex. 1, 2, et 3) utilisés sur des systèmes d'exploitation anglais.

Lorsque le fichier Web.xml nécessite une mise à jour manuelle

Ce problème connu s'applique *uniquement* si vous avez procédé à une mise à niveau vers CA Service Management r12.5 et si vous changez de méthode d'authentification, en passant de NTLM ou de CA EEM à CA SiteMinder. Dans ce cas, le fichier web.xml n'est pas mis à jour automatiquement et les modifications devront être apportées manuellement. Dans le fichier web.xml, copiez toutes les variables de CA EEM, y compris le chemin d'accès et le mot de passe du certificat CA EEM, depuis la section de configuration de NTLM vers la section d'intégration de CA SiteMinder.

Impossible d'installer ensembles CA Service View et le serveur Oracle

Ce problème vous concerne *uniquement* si vous utilisez Oracle comme système de gestion de base de données pour CA Service Management. Si le nom de la base de données globale Oracle et l'identificateur système (SID) sont différents, vous ne pouvez *pas* installer Vue Service sur le même ordinateur que le serveur Oracle.

Etat de disponibilité des dossiers

Dans le générateur de services, vous pouvez modifier la disponibilité d'un dossier ou d'un sous-dossier en modifiant les dates de disponibilité ou de non-disponibilité. Pour que cette modification apparaisse dans le dossier ou le sous-dossier, cliquez ensuite sur Actualiser

Problèmes d'interface utilisateur avec la page Service Desk, pour les intégrations de WebLogic

Lorsque vous utilisez CA Service Management avec WebLogic, certaines interfaces utilisateur pour la page Administration, Service Desk ne s'affichent pas car il s'agit de pages JSP propres à Tomcat.

Problèmes avec les protocoles LDAP, NTLM et HTTPS, pour les intégrations de WebLogic

Les protocoles LDAP, NTLM et HTTPS ne sont pas pris en charge dans CA Service Management avec WebLogic.

Système d'exploitation en anglais requis pour les intégrations de WebLogic

Dans CA Service Management avec WebLogic, vous devez utiliser un système d'exploitation en anglais.

Champs Nvarchar dans des rapports

Dans l'interface utilisateur de CA Service Management, vous pouvez créer des objets de données pour les rapports en sélectionnant Administration > Générateur de rapports > Objets de données. Lorsque vous créez un rapport, n'oubliez pas que les objets de données de type ODBC ne récupèrent pas les champs de type nvarchar. Pour récupérer les champs nvarchar contenus dans les objets de votre rapport, choisissez une connexion de type JDBC pour accéder à votre base de données.

Intégration à CA APM à l'aide d'Oracle

Si vous intégrez CA Service Management et CA APM à l'aide d'une base de données Oracle, l'ID d'administrateur Service Delivery [Exécutant] *doit* être intégralement en majuscules.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Dossiers restants après une désinstallation

Si CA Service Management a été installé sur un lecteur autre que celui par défaut, E: ou F: par exemple, certains dossiers et fichiers peuvent subsister lors de la désinstallation de CA Service Catalog. Par exemple, le dossier %USM_HOME%\catalog peut ne pas être supprimé lors de la désinstallation. Cela est généralement lié à la modification des fichiers du dossier %USM_HOME% ou à l'ajout de nouveaux fichiers. Si des dossiers ou des fichiers restent présents après la désinstallation, supprimez-les manuellement.

Respect de la casse pour le CA MDB sur Oracle

Lors de l'utilisation du CA MDB sur une base de données Oracle, notez que :

- Vous ne pouvez pas configurer le respect de la casse au niveau de la colonne. Les résultats de la recherche au niveau de la colonne respectent toujours la casse.
- Le nom de groupe défini dans CA EEM et le nom de groupe correspondant dans CA Workflow doivent respecter la casse, sans quoi, la demande ne sera pas affectée au groupe.

Erreurs liées au paramètre Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement

Dans CA Service Catalog, lorsque la propriété Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement est définie sur Oui, des erreurs peuvent survenir si vous tentez de créer une demande pour un service. En cas d'échec de cette tentative, le message d'erreur suivant (ou un message équivalent) apparaît :

Une erreur s'est produite : Exception.NullPointerException

Pour résoudre ce problème, définissez la propriété Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement sur Non ou la propriété Utiliser le catalogue des fournisseurs de services uniquement sur Oui. Autrement dit, assurez-vous que les deux propriétés sont définies sur la même valeur. Pour définir ces propriétés, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à CA Service Catalog en tant qu'utilisateur doté du rôle Administrateur Service Delivery.
2. Sélectionnez Générateur de services, Configuration, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour afficher ou définir la propriété Utiliser le catalogue des fournisseurs de services uniquement, cliquez sur Configuration du catalogue.
   - Pour afficher ou définir la propriété Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement, cliquez sur Configuration du système.

Une fois les modifications apportées, vérifiez que vous pouvez créer une demande pour le service.

Impossible de générer des rapports hors ligne au format PDF

Vous ne pouvez pas générer des rapports hors ligne au format PDF. Vous pouvez les générer au format CSV ou HTML.

Duplication du contenu de la présentation prédéfinie d'un rapport après une mise à niveau

Si vous procédez à une mise à niveau d'une ancienne version vers CA Service Management, les titres, les objets d'affichage de données et autre type de contenu peuvent apparaître en double dans les présentations prédéfinies de rapports. Pour corriger ce problème, modifiez la présentation du rapport, supprimez les objets en double, enregistrez la présentation et republiez le rapport, en confirmant le contenu. Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports, consultez le *Manuel d'administration*.

Problèmes de suspension de service souscrit

Si vous souhaitez suspendre votre souscription à un service, la date de début de la période de suspension doit être définie sur sa valeur par défaut. Si ce n'est pas le cas, la suspension du service échoue.

Certains liens hypertexte vers des sites Web non CA risquent de ne pas fonctionner

Dans le *Manuel d'administration* et d'autres documents, certains liens hypertextes vers des sites Web tiers peuvent ne pas fonctionner correctement. Par exemple, après la publication du *Manuel d'administration*, le lien concernant les clients JavaScript Axis a été modifié sur le site Web de Microsoft. Dans ce cas, visitez la page d'accueil du site Web et utilisez les fonctions de recherche ou de navigation du site pour trouver les informations recherchées. Par exemple, pour trouver des informations sur les clients JavaScript axis, connectez-vous au site microsoft.com et recherchez le lien vers ce sujet.

Le contenu de l'aide risque de s'afficher à la place d'une rubrique d'aide spécifique

Lorsque vous appuyez sur la touche F1 pour afficher l'aide contextuelle relative à la fenêtre active, le contenu de l'aide risque de s'afficher à la place de la rubrique d'aide. Dans ce cas, utilisez le contenu pour accéder à l'information recherchée.

Possibilité de blocage des demandes exécutées qui sont annulées

Lorsqu'une demande est annulée après son exécution, elle peut rester bloquée à l'état En attente d'annulation et ainsi ne pas passer à l'état Annulé. Dans ce cas, ignorez, écrasez ou essayez de relancer la demande. L'action exacte à entreprendre est fonction des procédures standard de votre entreprise, ainsi que de votre jugement en tant qu'administrateur CA Service Catalog. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'administrateur*.

Possibilité d'échec de la mise à niveau de la MDB pendant une mise à niveau de Service View

Lors d'une mise à niveau vers Vue Service r12.5, la MDB (base de données de gestion CA) est également mise à niveau. La mise à niveau de la MDB peut échouer si des enregistrements en double existent dans les tables pour lesquelles un index unique est crée. C'est le cas, par exemple, de la table usm_configuration. Dans ces tables, évaluez et supprimez les doublons, puis réessayez d'installer la MDB.

La relance des actions qui ont échoué ne fonctionne pas

En cas d'échec d'une action au cours du traitement d'une demande, celle-ci peut être bloquée. Les demandes bloquées ne peuvent pas passer à l'état suivant de leur cycle de vie sans intervention manuelle de votre part ou de la part d'un autre utilisateur. Un état d'alerte est attribué à ces demandes. Par défaut, l'alerte apparaît sous la forme d'une icône d'avertissement jaune dans la colonne Etat de plusieurs fenêtres de demandes, y compris la fenêtre Requêtes ouvertes.

Si vous ne parvenez pas à relancer l'action qui a échoué, écrasez (forcez l'exécution) de l'alerte pour faire passer la demande à l'état suivant. Pour en savoir plus sur l'écrasement d'alertes, consultez le *Manuel de l'administrateur*.

Les événements peuvent être désactivés après la mise à niveau

Ce problème connu s'applique *uniquement* en présence des deux conditions suivantes.

- Vous avez installé une version antérieure de CA Service Management sans avoir installé CA Service Catalog.
- Vous avez effectué une mise à niveau vers CA Service Management r12.5 et vous installez CA Service Catalog pour la première fois.

Par défaut, les événements sont alors désactivés. Pour obtenir des informations sur l'activation des événements, consultez le *Manuel d'intégration*.

Echec de l'installation de l'application CA EEM

L'installation de l'application CA EEM peut échouer pour une ou plusieurs raisons parmi les suivantes.

- Le nom de l'application contient plus de 25 caractères.
- Le nom de l'application contient un guillemet ("), une virgule (,), une barre oblique (/), une barre oblique inverse (\), un dièse (#), une esperluette (&) ou un signe plus (+).

Corrigez ces erreurs avant de relancer l'installation de l'application CA EEM.

Champs manquants dans l'IDE de CA Workflow avec le protocole JNLP sous Macintosh

Lors du démarrage de l'IDE de CA Workflow à l'aide du protocole JNLP (Java Network Launch Protocol) sur un ordinateur Macintosh, les liens d'actions et les onglets peuvent ne pas apparaître. Pour résoudre ce problème, utilisez l'IDE sur un ordinateur Windows.

Exécution en attente de CA IT PAM : risque d'omission de notifications

Si vous utilisez l'exécution simple de CA IT PAM, le système du catalogue peut ignorer l'envoi de courriels de notification à l'exécutant. En d'autres termes, le système peut omettre ces notifications lors de la première affectation des actions en attente avec le statut Réalisation en attente.

Pour résoudre ce problème, définissez d'abord un statut personnalisé Réalisation en attente. Pour obtenir des instructions sur la définition de statuts personnalisés, consultez le *Manuel d'implémentation*. Configurez ensuite le processus d'exécution de CA IT PAM pour définir le statut de l'option de service sur cet état personnalisé. Lorsque la demande atteint le statut personnalisé, la définition du processus déclenche un changement du statut qui, à son tour, déclenche l'action de la demande d'envoi du courriel de notification à l'exécutant.

Consultez par exemple le processus de vérification de la disponibilité de CA IT PAM. Celui-ci modifie le statut de l'option de service, qui passe du statut par défaut Réalisation en attente au statut Vérifier la disponibilité, ce qui déclenche l'action de la demande d'envoi du courriel de notification.

Problème éventuel de formatage du contenu publié

Lors de l'utilisation de Microsoft Internet Explorer 7.0 pour publier du contenu via le générateur de tableaux de bord CA Service Management, ce contenu peut être publié de façon incorrecte. Pour résoudre ce problème, utilisez Microsoft Internet Explorer 6.0 pour publier le contenu.

Messages d'alerte système en anglais

Les messages d'alerte système sont toujours en anglais, même si CA Service Management est installé sur des systèmes d'exploitation utilisant d'autres langues. Des messages d'alerte système apparaissent pour chaque demande dont vous affichez les détails (par exemple, en sélectionnant Accueil, Demandes). De même, certaines chaînes de texte des éléments de l'interface utilisateur graphique et du contenu du générateur de tableaux de bord de CA Service Management sont toujours en anglais, même si CA Service Management est installé sur des systèmes d'exploitation configurés dans d'autres langues.

L'impression par lots ne fonctionne pas avec Mozilla Firefox

Sur CA Service Accounting, l'impression par lots peut échouer lorsque vous utilisez le navigateur Web de Mozilla Firefox. Pour résoudre ce problème, essayez d'utiliser Microsoft Internet Explorer pour l'impression par lots.

Affichage large des cellules avec Apple Safari

Si vous accédez à CA Service Catalog à l'aide du navigateur Apple Safari, la taille des cellules d'option de service peut être anormalement large lors de leur création ou modification. Dans ce cas, les éléments d'option de service fonctionnent correctement, bien que leur apparence soit déformée. Pour éviter ce problème d'affichage, vous pouvez sélectionner un autre navigateur pris en charge, tels que Mozilla Firefox ou Microsoft Internet Explorer, afin de créer ou de modifier des éléments d'option de service.

Traitement des chiffres exprimés en yen

Dans CA Service Accounting, deux chiffres sont affichés après la virgule décimale pour toutes les unités de devises prises en charge, y compris le yen japonais. Or, les yen sont traités en tant que nombres entiers uniquement. Par conséquent, si votre entreprise utilise le yen, vous devrez déterminer le mode de traitement des deux chiffres après la virgule. Par exemple, vous pouvez décider de les ignorer ou de les arrondir au nombre entier immédiatement supérieur/inférieur.